Анна Лемберг

105 вопросов клиенту на первичном приёме. Методическое указание специалисту по снижению массы тела

Анна Лемберг

105 вопросов клиенту на первичном приёме. Методическое указание специалисту по снижению массы тела

«Издательские решения»

Лемберг А.

105 вопросов клиенту на первичном приёме. Методическое указание специалисту по снижению массы тела / А. Лемберг — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-965933-0

Методическое пособие для специалистов индустрии фитнеса, красоты и здоровья: массажистов, инструкторов, тренеров, косметологов и других специалистов. Учебник помогает максимально собрать информацию о состоянии здоровья и образа жизни клиента. Эти данные помогают достичь эффективного результата в работе по снижению массы тела. Учебник входит в программу подготовки специалистов в области снижения массы тела.

ISBN 978-5-44-965933-0

© Лемберг А.
© Издательские решения

Содержание

Оглавление – Введение 6
Введение 7
Общие рекомендации по беседе с клиентом 8
Программа по снижению массы тела 10
Конец ознакомительного фрагмента. 11

105 вопросов клиенту на первичном приёме. Методическое указание специалисту по снижению массы тела

Анна Лемберг

© Анна Лемберг, 2019

ISBN 978-5-4496-5933-0
Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Учебно-методическое пособие по курсу подготовки специалистов в области снижения массы тела «Слим Коучинг», для всех специалистов индустрии фитнеса, красоты и здоровья: инструкторов, тренеров, косметологов, массажистов, специалистов СПА.

Утверждено и одобрено методическим советом Открытой Международной Сертификационной Школы ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute»

Оглавление – Введение

– Общие рекомендации по беседе с клиентом
– Программа по снижению массы тела
– Массаж
– Фитнес. Персональная тренировка
– Эстетическая косметология и СПА
– Заполнение карточки клиента
– Дополнительная информация
– Вопросы клиенту при рабочем состоянии здоровья
– Анализ весового статуса
– Особенности образа жизни и профессиональной деятельности
– Анализ функциональной активности опорно-двигательного аппарата
– Отношение к фитнесу и спорту
– Описание недомогания по опорно-двигательному аппарату перед процедурой массажа
– Подробное описание состояния. Жалобы. Симптомы.
– Женское здоровье
– Пищеварение для всех
– Предпочтения в еде
– Анализ психоэмоционального состояния
– Выявление скрытых предрасположенностей
– Вопросы клиенту, находящемуся в состоянии временной нетрудоспособности перед процедурой массажа
– Вопросы клиенту при состоянии хронической патологии
– Выводы по вопросам
– От автора
– Об авторе
– Приложения

Введение

Ожидание клиента будут максимально удовлетворенны предостаточно кропотливой предварительной подготовки к ведению курса оздоровительных мероприятий.

Программа по снижению веса, курс массажа, тренировочный комплекс, курс косметического ухода – это всё внедрение в здоровье конкретного человека. Специалисты общеоздоровительных технологий, так или иначе, имеют непосредственное воздействие на жизнь и здоровье человека, даже если услуга не относится к медицинским лечебным мероприятиям.

Специалисты общеоздоровительных и косметических направлений должны иметь специальную подготовку, специализированное образование, подтверждённое сертификатом.

Грамотный специалист хорошо знает методические основы проведения процедур и тренировочного процесса. Учитывает все факторы риска для потенциального клиента. Специалист всегда заранее готовится к первичному приёму нового клиента.

Значение первичного приёма чрезвычайно велико. Именно на первичном приёме складывается стратегия работы с клиентом. На первой встречи выясняется предрасположенность клиента к оказываемым услугам. Выявляются противопоказания и группы риска.

Первичный приём должен быть назначен только после телефонного звонка. Ещё при первом телефонном контакте специалист должен выявить соответствие клиента.

Никакая услуга общеоздоровительных технологий не может быть рекомендована абсолютно каждому человеку без учёта индивидуальных особенностей. Безразборчивое навязывание услуг тренера, массажиста, косметолога является признаком непрофессионализма.

Открытая Международная Сертификационная Школа ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute» осуществляет подготовку специалистов индустрии фитнеса, красоты и здоровья и выдаёт сертификаты после прохождения курсов различных уровней.

Открытая Международная Сертификационная Школа ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute» предлагает повышение квалификации для тренеров и инструкторов, имеющих среднее или высшее образование по специальности «физическое воспитание».

Открытая Международная Сертификационная Школа ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute» предлагает повышение квалификации для массажистов и косметологов со средним медицинским образованием.

Открытая Международная Сертификационная Школа ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute» предлагает повышение квалификации для специалистов с высшим медицинским образованием и с высшим психологическим образованием.

Открытая Международная Сертификационная Школа ФИТНЕС-КОУЧИНГА при «ART&HEALTH Institute» предлагает повышение квалификации по направлениям: фитнес-инструктор, массажист, косметолог-эстетист, диетолог, тренер по снижению веса, фитнес-коуч, эстет-коуч, слим-коуч.

Методическое пособие «105 вопросов клиенту на первичном приёме» входит в курс обязательного изучения для каждого направления. Все специалисты, которые будут сертифицированы по предложенным специализациям, должны пройти аттестацию. Тема первичного приёма входит в список обязательных тем зачётной системы.

Предлагаемый методический комплекс проведения первичной консультации может быть изменён и расширен, в зависимости от специфики работы специалиста и индивидуальных особенностей клиента.

Общие рекомендации по беседе с клиентом

Все специалисты индустрии фитнеса, красоты и здоровья имеют сменяющийся поток клиентов. Массажисты и косметологи, тренеры, инструкторы, диетологи – все, кто работает по системе частной практики, по системе самозанятости заинтересованы в притоке новых клиентов. Самостоятельно работающий специалист должен осознавать свою ответственности перед клиент. Каждый клиент имеет свои права на конфиденциальность и получение результата от предлагаемой услуги. Все специализации общеоздоровительного и эстетического плана касаются здоровья и жизни человека, даже, если не относятся к медицинским услугам.

С первой встречи необходимо максимально проникновенно относится к здоровью клиента.

Специалист должен иметь опрятный внешний вид, качественную спецодежду, волосы не должны касаться воротника одежды. Минимальное количество макияжа и аксессуаров подчеркнёт серьёзное отношение к делу.

Для спортсменов на первичном приёме лучше всего надевать спортивную форму без оголённых частей тела. Далее, в процессе тренировки, можно работать в любой удобной спортивной форме, трусы-майка, спортивные боди.

Для косметолога и массажиста обязательно специальная форма.

Для тренера по снижению массы тела требований к специальной форме нет.

Доброжелательное и располагающее общение должно благоприятно воздействовать на клиента. Ровный голос без фальши и снобизма. Многие специалисты имеют привычку возноситься перед клиентом, особенно в области спорта и снижения веса.

Клиент должен почувствовать понимание его проблем. Вы должны продемонстрировать своему клиенту сопричастность и сотрудничество в его задачах.

В разных культурах общества могут быть различные обращения с клиентом: на «ты» или на «Вы». В нашей школе мы рекомендуем обращение на «Вы» с обеих сторон. Достойный

специалист, который имеет самоуважение, не позволит обращения на «ты» без дополнительной договоренности. В любом случае, на первичном приёме должно быть обращение на «Вы» при любом возрасте клиента.

– В беседе с клиентом постарайтесь быть доброжелательным.

–

– Задавайте вопросы мягко и вкрадчиво, чтобы пациент не чувствовал себя, как на допросе.

–

– Больше задавайте уклончивых вопросов, деликатно обходя личные темы.

–

– Не проявляйте скепсиса и не покачивайте головой в процессе разговора.

–

– Во время беседы с пациентом не приводите в пример «мою клиентку Светочку», у которой был подобный случай. Если нужно приводить примеры, то это должен быть обобщенный абстрактный пример, не утверждающий и не указывающий на какого-либо конкретного человека.

–

– Свои вопросы нужно обязательно где-то иметь списком, и во время первой беседы просто делать пометки. Это может быть распечатанный список на бумаге, виде таблице. Или электронный вид.

–

– Обязательно храните все описания состояния клиента. Архивные данные могут вам понадобиться. Особенно, на курсах по похудению, когда клиент не может объективно оценить свое состояние, ваши зафиксированные показатели могут явственно указать на положительный результат. Даже просто объём обхвата талии, зафиксированный при начале курса, может поразить человека. Потому что 10—15 см, иногда, уходят совершенно незаметно, и человек думает, что он был всегда такой.

–

– Для персональной тренировки в любом виде спорта и фитнеса, главным условием должно быть регулярное и длительное посещение. Клиента на фитнес услугу нужно уметь мотивировать с первых минут общения.

–

– Если первичный приём происходит посредством видеосвязи, обязательно организуйте полноэкранное видеоизображение.

–

– Также, следует настроить клиента на то, что результат массажа не может быть виден на следующий день, и, даже, через неделю. Необходимо объяснить, что массаж носит пролонгированное действие, которое будет видно через 2 месяца или через полгода.

–

– Целесообразно настроить клиента на непрерывность курсового плана массажа. Очень часто клиенты, которые почувствовав малейшую легкость, у которых прошла боль, прекращают курс массажа, тем самым ухудшая свое состояние. Для этого нужно проводить просветительскую беседу о том, что массаж – это не одна процедура и даже не три – это курс. Каждый раз нужно оговаривать какую задачу вы решаете сейчас на данной процедуре, и какая задача будет следующая. Ведь каждая процедура массажа есть подготовка к следующему этапу работы.

—

Программа по снижению массы тела

Оздоровительные технологии предлагаемого формата не являются лечебным мероприятием, поэтому позиция специалиста должна быть объективно аналитическая. Программа снижения веса – это комплекс мероприятий, в которую входит процедуры эстетической косметологии, процедуры СПА, талассотерапии, индивидуальные тренировочные программы двигательной активности, психологические сессии. Совокупность отдельных элементов даёт положительный эстетический эффект снижения веса и коррекции очертаний силуэта.

Для прохождения программы по снижению веса специалист готовит клиента, выявляет зону относительных рисков и противопоказаний.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.